

МАТЕРИАЛИ
ЗА VII МЕЖДУНАРОДНА
НАУЧНА ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦИЯ

«КЛЮЧОВИ ВЪПРОСИ
В СЪВРЕМЕННАТА НАУКА -
2011»

17 - 25 април 2011 г.

Том 32
Психология и социология

София
«Бял ГРАД-БГ» ООД
2011

То публикува «Бял ГРАД-БГ» ООД, Република България, гр.София,
район «Триадица», бул. «Витоша» №4, ет.5

Материали за 7-а международна научна практична конференция, «Ключови въпроси в съвременната наука», - 2011. Том 32. Психология и социология. София. «Бял ГРАД-БГ» ООД - 88 стр.

Редактор: Милко Тодоров Петков

Мениджър: Надя Атанасова Александрова

Технически работник: Татяна Стефанова Тодорова

Материали за 7-а международна научна практична конференция,
«Ключови въпроси в съвременната наука», 17 - 25 април 2011 г.
на психология и социология.

За ученици, работници на проучвания.

Цена 10 BGLV

ISBN 978-966-8736-05-6

© Колектив на автори, 2011
© «Бял ГРАД-БГ» ООД, 2011

ПСИХОЛОГИЧЕСКА ФИЗИОЛОГИЯ

Дзвоник Г.П., Савченко Т.М.

Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

У процесі розкриття особливостей професійного стресу в організаціях головним є розгляд таких питань:

1. Співвідношення понять «робочий стрес», «організаційний стрес» та «професійний стрес».
2. Аналіз основних підходів та теорій до вивчення професійного стресу в організації.
3. Модель «професійного стресу» в організаціях.

При співвідношенні понять «робочий стрес», «організаційний стрес» та «професійний стрес» слід зазначити, що для пояснення труднощів, пов'язаних із професійною діяльністю, використовують ці різні поняття, які несуть і різне змістовне навантаження. Так, **«робочий стрес»** (job stress, stress at work), на думку дослідників, виникає в результаті ускладнень, які пов'язані із робочим середовищем, особливостями робочого місця, умовами праці, тощо. Причинами **«професійного стресу»** (occupational stress) є особливості самої професії, рід та вид діяльності. **«Організаційний стрес»** (organizational stress) виникає в результаті негативного впливу особливостей організації, в якій працює суб'єкт діяльності. Ці поняття є близькими, але не синонімічними.

Насамперед проаналізуємо сутність **«робочого стресу»**. Серед безліч виробничих факторів, що можуть викликати стресовий стан, доцільно окреслити основні. У переважній більшості вони є породженням цивілізації та науково-технічного прогресу. Сучасне професійне середовище, яке є штучно створеним, сильно відрізняється від того природного середовища, яке потрібне людині як біологічній істоті, що стає причиною багатьох проблем.

Згідно із підходом В.А. Бодрова труднощі, які виникають в робочому середовищі можна умовно поділити на групи:

1. Пов'язані із змістом роботи;
2. Пов'язані із засобами роботи;
3. Пов'язані із фізико-хімічними та технічними умовами роботи.

Види складностей, пов'язаних із робочим середовищем:

1. Змістом роботи:

- об'єм роботи (перевантаженість або недовантаженість);
- складність завдань;

- відповідальність, небезпечність завдань;
- інформаційні перевантаження;
- часові обмеження;
- способи виконання дій;
- прояв або неможливість прояву творчості, пошуку, ризику.

2. Засобами роботи:

- безпека праці;
- надійність техніки;
- технічна оснащеність робочого місця;
- особливості освітлення технічних засобів;
- особливості кодування інформації;
- конструкція органів управління.

3. Фізико-хімічними та технічними умовами роботи:

- мікроклімат та газовий склад повітря;
- шум, вібрація, освітленість;
- фактори безпеки та шкідливості;
- конструкція робочого місця;

Названі види труднощів можуть мати місце не тільки внаслідок недосконалості самої організації, а із об'єктивних причин. Це потрібно враховувати при аналізі психофізіологічного стану здоров'я працівника.

Що стосується поняття **«професійний стрес»**, то найчастіше розуміють такий негативний психічний стан, який викликаний особливостями та вимогами самої професії, у вузькому для неї значенні. Спираючись на зарубіжні та вітчизняні дослідження можна виявити три рівні аналізу цього стану:

I рівень – ускладнення, які виникають у психофізіологічній сфері суб'єкта професійної діяльності при виконанні функціональних обов'язків (згідно вимог до професії). Вони залежать від специфіки кожної професії (у нашому випадку це професії менеджера та педагога).

II рівень – ускладнення, які виникають при відсутності рольового балансу між професійною сферою та особистісною сферою. Розрізняють:

- а) рольові перевантаження;
- б) рольову недостатність;
- в) нечітку визначеність ролі;
- г) рольові конфлікти.

III рівень – ускладнення, які обумовлені низьким рівнем задоволеності потребно-мотиваційної сфери суб'єкта професійної діяльності у процесі виконання цієї професійної діяльності та емоційним ставленням суб'єкта до цієї роботи. Розрізняють:

- а) задоволеність роботою;
- б) незадоволеність роботою.

Слід зазначити, що термін «професійний стрес» є найчастіше вживаним у психологічних дослідженнях.

Коли мова йде про «**організаційний стрес**», то мають на увазі негативні явища у фізіологічній та психологічній сферах персоналу організацій, які породжуються особливостями організації та організаційними процесами при виконанні професійної діяльності. Для аналізу «організаційного стресу» В. А. Бодров використав такі організаційні характеристики, які можуть обумовити виникнення професійного стресу:

- структура організації;
- організаційні процеси;
- особливості управління організацією;
- соціальні процеси в організації.

Характеристики організації при аналізі «організаційного стресу»:

1. Структура організації:

- спеціалізація і розподіл праці;
- централізація управління;
- співвідношення структури і функцій організації;
- формалізація завдань;
- участь в управлінні;
- кадрова політика, просування по службі.

2. Організаційні процеси:

- цілі діяльності (реальність, зрозумілість, протиріччя);
- наявність зворотного зв'язку;
- професійна підготовка (перепідготовка).

3. Особливості управління в організації:

- політика наймання;
- оцінка діяльності;
- оплата праці;
- режим роботи;
- робочі зміни;
- охорона праці
- турбота про здоров'я;
- організація робочого місця.

4. Соціальні процеси в організації.

- психологічний клімат;
- сумісність, згуртованість колективу;
- рівень міжособистісної взаємодії;
- рівень довіри в колективі;
- соціальна відповідальність.

У багатьох дослідженнях йшлося про наявні у працівників різних типів професій психічні перевантаження, соматичні розлади, негативні поведінкові реакції, які виникали внаслідок впливу професійних стресорів. У науковій літературі, присвяченій проблемі професійних стресів, можна зустріти інформацію про велику значущість вивчення цієї проблеми для економіки багатьох країн.

Оскільки витрати організацій на медичне обслуговування персоналу сягають мільйонів доларів, то це стимулює керівників організацій та дослідників до вивчення цієї проблеми для зниження впливу негативних професійних ситуацій на персонал організацій.

У результаті пошуку впливу тих чи інших професійних ситуацій на психофізіологічне й психологічне здоров'я працівника з'явилося багато теорій, моделей, підходів щодо пояснення суті «професійного стресу». Але, не зважаючи на їх велику кількість, до цього часу не прийнята єдина концепція, яка б змогла пояснити всю багатогранність цього явища.

З метою аналізу основних теорій та концепцій «професійного стресу» зупинимось на підході А.Б. Леонової, яка здійснила глибокий аналіз цього явища у сучасній психологічній науці. Автор виділяє три основні підходи вивчення «професійного стресу»: **екологічний, трансакційний та регуляторний.**

Згідно першого підходу, «професійний стрес» розглядається як результат взаємодії індивіда з оточуючим середовищем. У другому випадку – як індивідуальна пристосувальна реакція на ускладнення ситуації. В третьому – як особливий клас станів, що відображає механізми регуляції діяльності в ускладнених умовах. **Екологічний** підхід почав свій розвиток з кінця 1960-х років. Основою моделей було знаходження зв'язків між змістом праці та порушенням здоров'я працівників (Р. Каплан, Л. Леві). В «простих» моделях **екологічного** підходу, які виділені Д. Брайтом, акцент робився на опис особливостей робочої атмосфери, які призводили до погіршення здоров'я. Так, «**вітамінна**» модель П. Варра виділяє 9 ключових якостей професійного середовища та висуває гіпотезу про існування двох різних типів зв'язку між цими якостями та психологічним благополуччям. Якості професійного середовища автор порівнює із вітамінами. Як і в організмі, нестача або надмірна кількість певних вітамінів може призвести до фізичного та психічного нездужання, так і рівень впливу того чи іншого професійного фактору має свій позитивний, або негативний вплив. Обмеженістю моделі є те, що в ній не враховуються ні можлива взаємодія стресорів, ні особливості індивідуального реагування.

В «**інтеракційних**» моделях **екологічного** підходу основна увага приділена факторам професійного середовища, їх взаємодії і також індивідуальним особливостям персоналу. В цілому моделі передбачають лінійну залежність «стресор-напруженість». Серед таких моделей можна назвати – «модель взаємної відповідності індивіда та довкілля» (С. Каплан, В. Харрісон, Д. Френч) та модель Р. Карасека. Перша є популярною у США, а друга серед психологів Європи.

У першій моделі автори стверджують, що такі особливості роботи як рольова невизначеність та рольовий конфлікт є потенційно небезпечними невідповідності здібностей людини до вимог робочого середовища. Також небезпечним є невідповідність між винагородою за зроблену роботу та потребами індивіда. Основною недоліком даного підходу дослідники вважають його низьку зрозумілість і конкретність, а також нездатність до експериментальної перевірки.

Друга модель (модель Р. Карасика) базується на тих самих підходах, і піддається перевірці на практиці і є більш зрозумілою. Модель розглядає інші два основних аспекти особливостей професійного середовища. Перший це вимоги, які ставить робота (об'єм роботи, швидкість виконання, а також вимоги, які не узгоджуються між собою, конфліктують). Другий – це рівень контролю над робочою ситуацією, або рівень свободи у прийнятті рішень. Автор прогностично виділяє чотири варіанти розвитку професійної ситуації, згідно з якими робота може ставати: **«дуже напруженою»** – при високих вимогах та низькому контролі за робочими процесами; **«ненапруженою»** – при низьких вимогах і при високому ступеню контролю над робочими процесами; **«активною»** – при умові високих вимог та високому рівні контролюваності робочих процесів; **«пасивною»** – при низьких вимогах і низькій контролюваності над робочими процесами.

В багатьох своїх дослідженнях Р. Карасек довів, що персонал, зайнятий на дуже напруженій роботі більше інших ризикує захворіти серцево-судинними хворобами.

В цілому **екологічні** моделі «професійного стресу» дозволили виявити і вати на дисбаланс між особистістю та професійним середовищем. Вони врахували уявлення про домінуючі типи робочого навантаження, до деякої міри ці моделі дали можливість аналізувати індивідуальне ставлення до трудової діяльності. Разом з тим, **екологічні моделі** вивчали не тільки негативні навантаження професійного середовища, а і виявили умови їх ефективної взаємодії з індивідуальними характеристиками на рівні частотної кореляції.

Наступний блок моделей і теорій «професійного стресу» в оглядах Д. Брайта отримав однакову назву – **трансакційний**. Початок цього підходу започаткувала теорія «психологічного стресу» психолога Р. Лазаруса. У трансакційних моделях велику роль приділяють когнітивній оцінці професійних ситуацій та власних ресурсів. Так, у моделі Д. Салвенді і Дж. Шаріт, домінуючою змінною у розвитку «професійного стресу» називають **відчуття невпевненості** у вирішенні поставленого завдання. Р. Багат і Т. Бір іншими важливими змінними у виникненні «професійного стресу» називають – **важливість поставленого завдання** (результату) та тривалість дії стресорів. У поєднанні із невпевненістю вони визначають силу стресової ситуації на роботі.

О. Свенсон та А. Маул в якості важливого фактору розвитку стресу визначають **часовий фактор**. Основними часовими аспектами називають – частоту, тривалість і повторювальність впливу стресора.

Модель «професійного стресу», згідно з підходом Дж. Грінберга, містить такі основні складові:

- 1) професійна ситуація (яка поступово або несподівано виводить людину із стану рівноваги);
- 2) сприймання професійної ситуації як стресової (такої, яка викликає стурбованість);
- 3) емоційне збудження (страх, гнів, відчуття загрози, стан потрясіння тощо);

4) фізіологічне збудження {підвищення артеріального тиску, напруження м'язів, зниження ефективності імунної системи тощо);

5) наслідки (хвороби; зниження продуктивності праці; міжособистісні конфлікти тощо).

Узагальнюючи **трансакційний** підхід, можна сказати, що в даних моделях етапи розвитку стресу співвідносяться із:

- блоками психологічних операцій, що репрезентують реальність;
- когнітивною оцінкою та мотиваційними настановами;
- формуванням стратегій подолання.

«**Професійний стрес**» у цьому підході розглядається як специфічна форма зрушення психічної та психофізіологічної адаптації, яка обумовлена індивідуальними та особистісними характеристиками. У практичному застосуванні ці теорії допомагають створювати психокорекційні методи, що направлені на аналіз і трансформацію суб'єктивного образу професійної ситуації. Разом з тим, ці теорії є важкими для перевірки тому, що вимагають тривалих щоденних вимірювань, які важко піддаються кількісній інтерпретації.

Також слід зазначити, що при багатьох позитивних сторонах цих теорій недоліком є неможливість розкриття особливостей роботи регуляторних механізмів у складних умовах та визначенні тих механізмів, які забезпечують успішність адаптації. Ці завдання намагаються вирішити моделі, які умовно об'єднані під *регуляторним* підходом. А.Б. Леонова аналізуючи сутність «професійного стресу» акцентує увагу на важливості уточнення поняття «стан», як якісного аналізу «професійного стресу» з точки зору *регуляторного* підходу.

Інші дослідники (Д. Брондвент, Л. Дікая А.Б. Леонова, Г. Хоккі) вивчають компенсаторні механізми та збої у роботі в умовах стресогених ситуацій, а також особливості розвитку «негативних наслідків стресу».

В рамках **регуляторного** підходу психодіагностичні процедури націлені на аналіз структурних змін у процесах забезпечення діяльності з боку когнітивних виконуючих та рефлексивних компонентів (Н. Гордєєва, В. Зінченко, А.Б. Леонова, В. Медведев).

Розглянуті підходи до професійного стресу які існують у сучасній літературі часто подаються як незалежні або конкуруючі між собою. Але Леонова вказує на те спільне, що існує в цих підходах, а саме те, що азначені до пояснення феномену «професійного стресу» можуть виступати рівнями його аналізу. Так, **екологічний** підхід відповідає рівню мікроаналізу, **трансакційний** підхід дає інформацію про проміжний рівень, а **регуляторний** підхід здійснив мікроаналіз механізмів «професійного стресу». Така ієрархічна побудова, на думку А.Б. Леонової, дозволяє більш об'єктивно, підійти до проблеми «професійного стресу» та сприяти розробці прикладних досліджень у цьому напрямку. Відповідно до описаних підходів та опираючись на розуміння Дж. Грінберга «професійний стрес» розуміється нами як специфічна форма порушення фізіологічної та психічної діяльності індивіда, яка зумовлена індивідуальними та

особистісними характеристиками і виникає відповідь на негативний вплив професійної ситуації. Підсумовуючи проведений аналіз підходів до розуміння особливостей «професійного стресу», зауважимо, що доцільним, на наш погляд, для побудови дослідження є використання двох підходів – інтеракційного (за Дж. Брайтом) та транзакційного (за А.Б. Леоновою). Зокрема, для вивчення особливостей роботи менеджера потрібно використовувати інтеракційну модель «професійного стресу», яка передбачає, що особливості професійного середовища, які суб'єктивно сприймаються як стресові, породжують негативні наслідки у психофізіологічному статусі працівника. І в той же час, використати транзакційну теорію, яка дає можливість розглядати особливості впливу особистісних характеристик на розвиток професійного стресу.

Література:

1. Бодров В.А. Взаимосвязь особенностей личности и характеристик стресса // Психология состояний. Хрестоматия. / Под ред. Прохорова А.В. – М: ПЕР СЗ; СПб.: Речь, 2004. – 608 с.
2. Бодров В.А. Информационный стресс. – М.: ПЕР СЗ, 2000. – 352с.
3. Брайт Дж., Джонс Ф. Стресс: Теории, исследования, мифы. – СПб.: изд-во, 2003. – 352 с.
4. Гринберг Дж. Управление стрессом. – СПб. Питер, 2002. – 496 с.
5. Дикая Л.Г., Семикин В.В. Особенности и эффективность различных форм психической саморегуляции в экстремальных условиях деятельности эмоциональная регуляция учебной и трудовой деятельности. – М.: 1987. – С. 15-24.
6. Карамушка Л.М. Психология освітнього менеджменту: Навч. Посібник. – К.:Либідь, 2004.-424с.
7. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования// Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. Л.: Медицина, 1970.- С. 178-208.
8. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Московского ун-та. – Серия 14. – Психология. – 2000. – №3-С. 4-19.
9. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психопрофилактика стрессов. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1993. – 123 с.
10. Хокки Р., Хамилтон П. Когнитивные паттерны стрессовых состояний Леонова А.В., Чернышова О.Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: Хрестоматия. – М.: Радикс, 1995. – С. 225-242.

32

**МАТЕРИАЛИ
ЗА VII МЕЖДУНАРОДНА
НАУЧНА ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦИЯ**

**КЛЮЧОВИ ВЪПРОСИ
В СЪВРЕМЕННАТА НАУКА -
2011**

17 - 25 април 2011 г.

**Том 32
Психология и
социология**

София
«Бял ГРАД-БГ» ООД
2011

